

**MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI
JEMAAH UMRAH PADA PT. ALIFA RAYA TOUR
KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH:

NISA ARIYANTI

220104030199



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2026 M/1447 H**



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI

BANJARMASIN

**MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI
JEMAAH UMRAH PADA PT. ALIFA RAYA TOUR
KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Studi
Manajemen Dakwah**

Oleh:

Nisa Ariyanti

220104030199

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

BANJARMASIN

2026 M/1447 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nisa Ariyanti
NIM : 220104030199
Tempat/Tanggal Lahir : Sungai Tabuk, 23 Mei 2004
Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, “Manajemen Pelayanan Administrasi Jemaah Umrah pada PT. Alifa Raya Tour” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 14 Mei 2026

Yang membuat pernyataan,



Nisa Ariyanti

BUKTI BEBAS PLAGIASI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3257627; Faksimili (0511) 3254344;
Website: www.fdk.uin-antasari.ac.id; E-mail: fdik@uin-antasari.ac.id Ig: [fdkuinantasari](https://www.instagram.com/fdkuinantasari)

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : B-644/Un.14/III.4/ PP.00.9/06/2026

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Nisa Ariyanti
NIM : 220104030199
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

Manajemen Pelayanan Administrasi Jemaah Umrah pada PT. Alifa Raya Tour

Hasil Uji Plagiasi : 16 %

Berdasarkan hasil cek plagiasi dengan menggunakan www.turnitin.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 04 Juni 2026

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Abdul Hafiz Sairazi

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

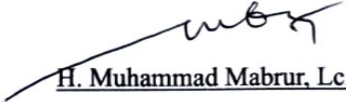
Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Administrasi Jemaah Umrah pada
PT. Alifa Raya Tour
Ditulis oleh : Nisa Ariyanti
NIM : 220104030199
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik : 2026
Alamat : Jl. Martapura Lama Km. 11.500 RT. 004 Desa Gudang
Hirang, Kec. Sungai Tabuk, Kab. Banjar

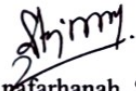
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 14 Mei 2026

Pembimbing I

Pembimbing II


H. Muhammad Mabur, Lc., M.Ag
NIP. 196806281998031003


Sri Anafarhanah, SEI., MSI
NIP. 198909112015032005

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi


Sri Anafarhanah, SEI., MSI
NIP. 198909112015032005

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul "Manajemen Pelayanan Administrasi Jemaah Umrah pada PT. Alfa Raya Tour Kota Banjarmasin" ditulis oleh Nisa Ariyanti telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 19 Juni 2026
Dan dinyatakan **LULUS** dengan predikat : 86,5 (A)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. Hj. Halimatul Sakdiah, S.Ag., M.Si
NIP. 197604132000032002

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Rahman Helmi, M.S.I	1.
2. Dra. Hj. Siti Rahmah, M.Ag	2.
3. H. Muhammad Mabru, Lc., M.Ag	3.
4. Sri Anafarhanah, SEL, MSI	4.

MOTTO

**Bukan tentang seberapa cepat sampai, tetapi tentang tetap melangkah
hingga tujuan tercapai.**

KATA PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kehadirat Allah swt., skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tersayang, abah dan mama. Terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah putus, setiap pengorbanan yang tidak pernah dihitung, dan setiap dukungan yang selalu menguatkan langkah penulis. Mama yang tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun tidak pernah berhenti memperjuangkan pendidikan anak-anaknya, serta abah yang selalu menjadi sumber semangat dan teladan dalam menjalani kehidupan. Skripsi ini adalah salah satu bentuk kecil dari hasil perjuangan dan doa yang telah abah dan mama berikan selama ini. Semoga pencapaian ini dapat menjadi kebanggaan dan kebahagiaan bagi abah dan mama. Besar harapan penulis semoga abah dan mama selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.
2. Teruntuk saudara dan saudariku tercinta, Norlatifah dan Muhammad Rizky Syahbana. Terima kasih kepada adikku yang selalu membantu dan meyakinkan bahwa penulis mampu melewati setiap proses yang ada. Untuk kakakku, meskipun tidak selalu berada di dekat keluarga, penulis percaya bahwa perhatian dan harapan terbaiknya selalu menyertai kami. Kehadiran kalian, dengan cara yang berbeda, menjadi bagian berarti dalam perjalanan ini.
3. Kepada para guru dan murobbi saya, terima kasih atas doa, dukungan, semangat, dan keyakinan yang selalu diberikan kepada penulis. Nasihat dan

motivasi yang diberikan menjadi salah satu penguat bagi penulis untuk terus melangkah hingga berada di titik ini.

4. Sahabat Elite saya, Mulia, Lathifa Annafi, dan Khadijah yang saya sayangi dan telah saya anggap sebagai keluarga sendiri meskipun tidak terikat oleh hubungan darah. Terima kasih telah kebersamai perjalanan penulis selama masa perkuliahan dengan penuh kehangatan, perhatian, dan kebersamaan. Kalian bukan sekadar teman, melainkan tempat berbagi cerita, tawa, dan keluh kesah. Dalam setiap suka maupun duka, kalian selalu hadir, saling menguatkan, dan membantu mencari jalan keluar ketika salah satu dari kita menghadapi kesulitan. Kost Elite bukan hanya tempat tinggal, tetapi telah menjadi rumah yang menyimpan banyak kenangan berharga yang akan selalu penulis kenang. Untuk Yunita Agustin, teman yang selalu kebersamai personil Kost Elite, terima kasih karena selalu hadir dalam suka maupun duka, menjadi teman berbagi cerita, dan menciptakan begitu banyak kenangan indah bersama. Kehadiranmu telah menjadi bagian berharga dari perjalanan dan cerita yang kita lalui bersama
5. Kepada teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini. Terima kasih atas setiap doa, dukungan, bantuan, dan semangat yang diberikan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kemudahan dan keberkahan dalam setiap langkah kita.

6. Dan yang terakhir, skripsi ini penulis persembahkan untuk diri sendiri.
Terima kasih karena telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah hingga mampu menyelesaikan salah satu tahap penting dalam perjalanan ini.

ABSTRAK

Nisa Ariyanti. 220104030199, *Manajemen Pelayanan Administrasi Jemaah Umrah pada PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin.* Skripsi. Pembimbing I H. Muhammad Mabur, Lc., M.Ag dan Pembimbing II Sri Anafarhanah, SEI., MSI., pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin, 2026.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Administrasi, Jemaah Umrah, PT. Alifa Raya Tour.

Pelayanan administrasi jemaah umrah berperan penting dalam mendukung kelancaran pendaftaran, pengurusan dokumen, dan persiapan keberangkatan. Pengelolaan administrasi yang kurang baik dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan dan kenyamanan jemaah. Oleh karena itu, pelayanan administrasi perlu dikelola dengan baik agar proses keberangkatan Jemaah berlangsung tertib, nyaman, dan sesuai ketentuan. Penelitian ini mengkaji manajemen pelayanan administrasi jemaah umrah serta perspektif beberapa orang jemaah terhadap pelayanan administrasi pada PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Direktur Utama, staf operasional dan Jemaah umrah PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan administrasi jemaah umrah di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin dilaksanakan melalui fungsi manajemen *planning, organizing, actuating, dan controlling* (POAC). Tahap *planning* dilakukan melalui penyusunan paket perjalanan, jadwal keberangkatan, fasilitas, biaya umrah, serta adanya *briefing* terhadap petugas sebelum keberangkatan. Tahap *organizing* dilaksanakan secara fleksibel melalui pembagian tugas serta koordinasi langsung antar staf dan pimpinan meskipun belum memiliki SOP tertulis. Tahap *actuating* dilakukan melalui proses pendaftaran, verifikasi dokumen, penginputan data ke dalam SISKOPATUH, serta didukung komunikasi melalui WhatsApp dan pendampingan kepada jemaah dalam pengurusan administrasi. Tahap *controlling* dilakukan melalui pengecekan dan koreksi administrasi secara langsung oleh pimpinan sebelum keberangkatan.

Adapun perspektif beberapa orang jemaah terhadap pelayanan administrasi menunjukkan bahwa mereka memperoleh informasi yang jelas, mendapatkan pendampingan dalam pengurusan dokumen, serta merasakan kemudahan dalam proses administrasi dan persiapan keberangkatan umrah di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin.

KATA PENGANTAR



أَلْحَمُّ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ

Dengan memanjatkan syukur dan rasa puji kita terhadap Allah SWT, yang telah memberikan nikmat dan hidayah-Nya serta sholawat serta salam tidak lupa tercurah kan terhadap junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta kerabat, sahabat, dan pengikut beliau hingga pada akhir zaman, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Administrasi Jemaah Umrah pada PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, motivasi dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Penulis menyampaikan terima kasih banyak kepada:

1. Ibu Prof. Hj. Nida Mufidah, M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Dr. Hj, Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.Si., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI., selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

4. Bapak H. Muhammad Mabror, Lc., M.Ag., selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, dorongan, dan arahan mengenai penyusunan konsep dan materi skripsi ini, sehingga peneliti bisa menyelesaikan penelitian ini.
5. Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI., selaku dosen pembimbing II sekaligus dosen penasehat akademik yang telah banyak memberikan arahan, masukan mulai dari awal pembuatan judul sampai terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh dosen yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas ilmu yang diberikan selama perkuliahan. Kesabaran Bapak Ibu dalam mendidik dan memberikan ilmu untuk kami sangat berguna di masa yang akan mendatang.
7. Pimpinan dan seluruh staf PT. Alifa Raya Tour yang telah membantu memberikan data dan informasi yang diperlukan untuk mendukung penyelesaian skripsi ini.
8. Kepada kedua orang tua dan adik peneliti yang selalu memberikan dukungan, semangat dan do'a di setiap langkah peneliti, sehingga dapat diberi kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman program studi Manajemen Dakwah Lokal 22C1, dan Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah (MHU) yang telah saling membantu, bertukar pikiran, dan menjalin kebersamaan selama masa perkuliahan.

Peneliti berusaha sebaik mungkin untuk menyajikan skripsi yang baik dan benar, namun peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, sehingga peneliti menerima segala saran dan kritik membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Peneliti sangat bersyukur dan mengucapkan terima kasih banyak. Semoga Allah SWT membalas setiap amal kebaikan untuk kita semua. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya, serta bagi peneliti dan para pembaca. *Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.*

Banjarmasin, 23 Mei 2026

Peneliti

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam Skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi Berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. No. 158 Tahun 1987 dan No. 0543b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Konsonan

Huruf	Penulisan
ا	A
ب	B
ت	T
ث	S
ج	J
ح	<u>H</u>
خ	Kh
د	D
ذ	<u>Z</u>
ر	R
ز	Z
س	S
ش	Sy
ص	Sh
ض	Dl

Huruf	Penulisan
ط	Th
ظ	Zh
ع	'
غ	Gh
ف	F
ق	Q
ك	K
ل	L
م	M
ن	N
و	W
ه	H
ء	'
ي	Y
ة	<u>T</u>

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vocal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	a	a
ِ	Kasrah	i	i
ُ	Dammah	u	u

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ - ي	Fathah dan ya	ai	a dan u
َ - و ...	Fathah dan wau	au	a dan u

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ - ا	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
ِ - ا	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
ُ - و	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

D. Ta'Marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kalimat terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnahal-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرْر al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “I” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu

- شَيْءٍ syai'un

H. Penulisan Kata

Penulisan Kata Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya. Contohnya:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مَرَسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN LOGO	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
MOTTO.....	vii
KATA PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xv
DAFTAR ISI	xx
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Signifikansi Penelitian	6
E. Definisi Istilah	7
F. Penelitian Terdahulu	9
G. Sistematika Penulisan.....	12

BAB II KAJIAN TEORI.....	13
A. Definisi Teoritik.....	13
B. Kerangka Pikir.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Jenis Penelitian	22
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	23
1. Subjek Penelitian	23
2. Objek Penelitian	23
C. Lokasi Penelitian	24
D. Data dan Sumber Data.....	24
E. Teknik Pengumpulan Data.....	26
F. Analisis Data	28
G. Pengecekan Keabsahan Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Profil PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin	32
B. Hasil Penelitian.....	45
C. Pembahasan	66
BAB V PENUTUP.....	82
A. Simpulan.....	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	21
Gambar 4.1 Kantor Pusat PT. Alifa Raya Tour	32
Gambar 4.2 Logo PT. Alifa Raya Tour	36
Gambar 4.3 Informasi Paket dan Jadwal Keberangkatan Umrah PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin.....	47
Gambar 4.4 Dokumentasi Pelayanan Jemaah Umrah di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	90
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	95
Lampiran 3 SK Pembimbing Skripsi	97
Lampiran 4 Surat Keterangan Seminar	98
Lampiran 5 Berita Acara Seminar.....	99
Lampiran 6 Surat Izin Riset	100
Lampiran 7 Surat Balasan Riset.....	101
Lampiran 8 Dokumentasi PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin.....	102